**Порядок рассмотрения жалоб**

**1 Общие положения**

1.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ОС.

1.2. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено.

1.3. Заявитель вправе подать жалобу в ОС по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС, в отношении данного объекта.

1.4. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия, документам СМК ОС.

1.5. При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6. При рассмотрении жалобы, участвуют компетентные сотрудники ОС, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

1.7. Результатом работы рассмотрения жалобы в ОС является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

1.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию, или обратиться в вышестоящие инстанции.

**2 Функции и обязанности**

При поступлении жалобы ОС проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления п.6. в установленном порядке согласно данной процедуры;

- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п.4.2. настоящей процедуры;

- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц согласно п.7.3. настоящей процедуры;

- конфиденциальность при рассмотрении жалобы, согласно п.10.2 настоящей процедуры;

- принятие объективного решения;

- своевременное информирование заявителя о принятом решении, согласно п.8.1. настоящей процедуры;

- учет, хранение документов и рабочих материалов, согласно п.10.4. настоящей процедуры;

- анализы результатов работы по жалобе;

- разработку корректирующих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

**3 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб**

3.1. В случаях возникновения разногласий по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ОС, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя руководителя ОС.

3.2. Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке по форме, представленной в Приложении 1 настоящей инструкции. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

3.3. Жалоба подаётся по почте, на электронный адрес ОС, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен.

3.4. Регистрация жалобы осуществляется в Журнале входящей корреспонденции, в день поступления в ОС, с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передается руководителю ОС.

3.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

**4 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**

4.1. Руководитель ОС, рассматривает поступившую жалобу и передаёт её уполномоченному СМК ОС.

4.2. Уполномоченный по качеству ОС должен зарегистрировать жалобу в «Журнале регистрации жалоб» по форме, представленной в Приложении 2 настоящей инструкции и установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

4.3. Руководитель ОС должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней с момента её регистрации.

4.4. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

4.5. ОС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

4.6. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 10 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев).

**5 Правила и сроки оформления решения по жалобе**

5.1. Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке по форме, представленной в Приложении 3 настоящей инструкции и утверждается руководителем ОС.

5.2. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

5.3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию, согласно МИ 7.2-02-ОС «Порядок рассмотрения апелляций», или обратиться в вышестоящие инстанции.

**6 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

6.1. Решение по жалобе направляется на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

6.2. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Журнал регистрации жалоб», согласно п.7.4. настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

6.3. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства ОС.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС систематически проводятся: анализ жалоб поступивших ранее, анализ корректирующих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа проведения работ по подтверждению соответствия.

**7 Ответственность**

7.1.  Сотрудники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы.

- хранение документов и материалов.

7.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются в соответствии с функциональными обязанностями сотрудников.

7.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в «Журнале регистрации жалоб», уполномоченным СМК ОС

7.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб хранятся в деле «Журнале регистрации жалоб» в течении двух лет затем сдаются в архив.

7.5. Решения и выводы должны быть рассмотрены Руководством ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами СМК ОС.

**8 Записи по качеству**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Ответственный****исполнитель** | **Место хранения** | **Срок****хранения** | **Примечание** |
| Журнал регистрации жалоб | Уполномоченный СМК | Архив | 5 лет |  |

**9 Приложения**

Приложение 1 Форма жалобы.

Приложение 2 Форма журнала регистрации жалоб.

Приложение 3 Решение по жалобе.

Приложение 1

**Форма жалобы**

 Руководителю ОС

 АО «Лаборатория ППШ»

1 Сведения о заявителе жалобы:

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2 Объект жалобы
- деятельность ОС
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы
Дата возникновения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Описание разногласия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4 Дата, подпись
Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение 2

**Форма журнала регистрации жалоб**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | Наименование организации, подавшей жалобу. Адрес, телефон, ответственное лицо | Содержание жалобы | Решение дата, №, краткое содержание | Дата оповещения заявителя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

**Форма решения по жалобе**

 **Решение по жалобе**

Орган по сертификации АО «Лаборатория ППШ»

рассмотрело жалобу №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.

по вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

представленную\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей жалобу

и принял решение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель ОС

АО «Лаборатория ППШ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 инициалы, фамилия подпись

Уполномоченный по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 качеству ОС инициалы, фамилия подпись